

Kritik an der Kfz-Zulassung

Tobias Bolsmann

Seit Wochen hagelt es Kritik an der Zulassungsstelle des Herner Straßenverkehrsamts. Die Ursache des Ärgers: Es dauere teilweise Wochen, bis man einen Termin bekommt, um ein Fahrzeug an- oder umzumelden - ein Problem, das es aber auch in vielen anderen Städten gibt. Die WAZ hat sich das Herner System der Terminvergabe erläutern lassen. Und: Die Stadt hat die Ausweitung der Dienstleistungen angekündigt.

Der zuständige Dezernent Frank Burbulla ist sich des Ärgers sehr bewusst. Auf Grund der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie habe sich ein Rückstau gebildet, den man immer noch abarbeite. „Es gibt mehr Nachfrage als wir bedienen können.“ Dieser Rückstau erscheint logisch, wenn man das Verfahren aus der Zeit vor der Krise kennt. Bürgern wurde eine Mischung aus Terminen und freiem Zugang angeboten.

Im Zuge des Lockdowns arbeitete das Straßenverkehrsamt zunächst nur mit Zulassungsdiensten, doch dies habe zu immer mehr Verzögerungen geführt, deshalb habe man nach Wegen gesucht, um mehr Termine abwickeln zu können. Dabei gebe es aber Faktoren, die die Zahl begrenzen. So müssten zum Schutz der Bürger und Mitarbeiter die Sicherheitsabstände gewährleistet sein, dies schränke die Personenzahl im Gebäude ein.

Daneben gebe es, so Burbulla, Personalengpässe. Es gebe acht Vollzeitstellen bei der Zulassung. Doch nicht immer sind alle besetzt, es kann Elternzeit oder Langzeiterkrankungen geben, hinzu kämen ganz normale Urlaubszeiten oder Krankheitstage. Burbulla: „Dies hat dazu geführt, dass wir teilweise nur drei Kräfte zur Verfügung hatten.“

So können weniger Termine angeboten werden. Diese Termine können Herner unter anderem online buchen. Doch dies hat in der Vergangenheit zu Frust geführt, weil der Kalender teilweise für mehrere Wochen im Voraus null freie Termine angezeigt hat. Dieses Bild hat sich gewandelt. Eine Stichprobe am Mittwochnachmittag ergab für den Zeitraum vom 14. bis 18 September zahlreiche freie Termine, allein für den 17. September 43. Doch selbst an Tagen, an denen zunächst kein freier Termin angezeigt wird, können plötzlich welche auftauchen. „Wir schauen jeden Tag, wie der Arbeitsanfall ist und bieten dann auch kurzfristig Termine an“, so Fachbereichsleiterin Monika Stefanski.

Termine tauchen auch deshalb so kurzfristig auf, weil andere abgesagt wurden. An diesem Punkt seien bis zu einem gewissen Maß auch Bürger für den Rückstau verantwortlich, so Burbulla und Stefanski. So würden zahlreiche Termine nicht storniert, sondern derjenige würde einfach nicht auftauchen. Andere buchten gleich mehrere Termine im Voraus, erschienen aber nur zu einem. Beide appellieren: Wer seinen Termin nicht wahrnehmen könne, soll ihn stornieren, damit er neu vergeben werden kann. Um einen dieser kurzfristigen Termine zu ergattern, sollte man entweder morgens um 7 Uhr oder um 13 Uhr ins Online-System schauen. Daneben ist das Straßenverkehrsamt auch telefonisch erreichbar: montags, dienstags und mittwochs von 13.30 bis 15.15 Uhr und donnerstags von 13.30 bis 17.45 Uhr. Rufnummern: 02323-162580 und 161 639.

Ab 9. September gibt es eine Art Schnellschalter

Für die kommende Woche kündigt Burbulla eine Neuerung an. Ab 9. September öffnet jeden Mittwoch von 7 bis 10 Uhr eine Art Schnellschalter. Dort können erledigt werden: Abmeldung für Herner Fahrzeuge, Adressänderungen, Bewohnerparkausweise und die Prägung von verbogenen oder unleserlichen Kennzeichen. Dafür muss man keinen Termin vereinbaren, es gibt einen freien Zugang, der allerdings von einem Sicherheitsdienst kanalisiert wird.

Ein Fortschritt, doch Burbulla gibt zu bedenken: „So lange wir es mit Corona zu tun haben, wird es Unannehmlichkeiten geben.“

Bürger- und Einwohnerwesen

Auch beim Bürger- und Einwohnerwesen müssen Herner einen Termin vereinbaren. Dort gebe es deutlich weniger Beschwerden - was an der Tatsache liege, dass es mehr Personal und zwei Standorte habe.

Beim Bürger- und Einwohnerwesen werden Online-Terminangebote für sechs Wochen im Voraus gemacht. Telefonisch sind die beiden Bürgerzentren unter 02323-161633 zu erreichen.